

ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN LAYANAN KEAGENAN DI PT WASAKA INDONESIA JAYA DUMAI

M. Taufik

Politeknik Negeri Bengkalis

E-mail : muhammadtaufikrohil14@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia (SDM) dan layanan keagenan kapal di PT Wasaka Indonesia Jaya. Adapun rumusan masalah antara lain bagaimana kualitas SDM dibidang pelayanan keagenan pada PT Wasaka Indonesia Jaya, bagaimana kualitas layanan keagenan yang dimiliki PT Wasaka Indonesia Jaya, dan apa saja kendala yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan PT Wasaka Indonesia Jaya. Metodologi penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Waktu pelaksanaan dimulai dari Februari sampai dengan Agustus yang berlokasi di PT Wasaka Indonesia Jaya. Dari hasil penelitian ini Kualitas sumber daya manusia PT Wasaka Indonesia Jaya dalam melayani customer sangat penting bagi terbentuk kualitas kinerja baik bagi perusahaan. Sumber daya manusia sangat berperan penting khususnya pihak agen terhadap kemampuan kerja dalam melayani pelayanan jasa keagenan kapal, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Kualitas pelayanan keagenan oleh pihak pengguna menunjukkan dan mendukung kegiatan – kegiatan keagenan yang selama ini telah dilakukan secara maksimal oleh karyawan PT Wasaka Indonesia Jaya. Kendala pelayanan keagenan pada sistem yaitu Adanya terjadi gangguan dan ketidakstabilan sistem jaringan pengurusan melalui online (INSW dan Inaportnet) dan Dokumen kapal yang tidak dilengkapi secara keseluruhan oleh kapten atau mualim kapal.

Kata kunci: Kualitas, Layanan, Keagenan, PT Wasaka Indonesia Jaya.

Abstract

In my final task research is to analyze the quality of human resources (SDM) and ship agency services PT Wasaka Indonesia Jaya . The purpose of this research is to analyze the quality of human resources (SDM) and ship agency services at PT Wasaka Indonesia Jaya. The formulation of the problem includes how the quality of human resources in the field of agency services at PT Wasaka Indonesia Jaya, how is the quality of agency services owned by PT Wasaka Indonesia Jaya, and what are the obstacles faced to improve the quality of agency services at PT Wasaka Indonesia Jaya. The research methodology used is descriptive qualitative, by means of observation, interviews and documentation. The implementation time starts from February to August which is located at PT Wasaka Indonesia Jaya. From the results of this study, the quality of PT Wasaka Indonesia Jaya's human resources in serving customers is very important for the formation of good quality performance for the company. Human resources play a very important role, especially the agent's ability to work in serving ship agency services, while the rest is influenced by other factors outside of this study. The quality of agency services by users shows and supports agency activities that have been carried out optimally by employees of PT Wasaka Indonesia Jaya. Agency service constraints on the system, namely the existence of disturbances and instability of the online management network system (INSW and Inaportnet) and ship documents that are not completely completed by the captain or ship's mate.

Keywords: quality of human resources, agency services, PT Wasaka Indoneia Jaya

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi, terutama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam kenyataannya keberhasilan suatu organisasi juga sangat di tergantung dari sumber daya yang dimiliki dalam organisasi tersebut. Di era globalisasi saat ini sangat jelas kita sadari bahwa peranan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia mengandung arti pengakuan terhadap pentingnya peran manusia pada organisasi sebagai sumber daya yang vital dalam pencapaian tujuantujuan organisasi, pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan efisien agar dapat bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat. ”jadi pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. (Leuhery, 2018)

Pelayanan yang efektif dan efisien memiliki peningkatan mutu pelayanan salah satu sasaran pembangunan pelabuhan laut untuk jangka panjang mendatang. Pelabuhan merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu wilayah atau Negara dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau dan bahkan antar negara. Peranan pelayaran adalah sangat penting bagi kehidupan sosial, ekonomi, pemerintahan, keamanan, dan sebagainya. Bidang kegiatan pelayaran sangat luas yang meliputi angkutan penumpang dan barang, penjagaan pantai, hidrografi, dan masih banyak lagi jenis pelayaran lainnya.

(Bambang Triatmodjo, 2003) Transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting di Negara Indonesia. Armada angkatan laut yang dapat meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, dimana Indonesia merupakan Negara kepulauan terbesar di dunia. Jasa angkutan laut dapat menilai lebih terjadinya perpindahan barang dan manusia antar pulau sehingga membuat kelangsungan kehidupan dan meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia.

Tabel Jumlah data Sumber Daya Manusia di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Sutriono	Direktur	1
2.	Asniwaty	Komisaris/Kepala PBM	1
3.	Jasmar	Kepala Operasional	1
4.	Doni	Reporting	1
5.	Johan Saimima	Inaportnet	1
6.	Andriyadi Bakri	Imigrasi dan Karantina	1
7.	Aries Fadillah	Bea Cukai	1
8.	Desky Wahyu Muhamamad Syahir	Operasional Pelabuhan	2
9.	Habibi Daeng	Operasional PBM	1
10	Suci Triani Riko Fernando Habib Budi	Bagian Keuangan	4

Dari tabel diatas Jumlah data sumber daya manusia, menunjukkan keadaan sumber daya manusia di PT wasaka terdiri dari. Direktur yang bernama Sutriyono, Komisaris atau kepala PBM yang bernama Asniwaty, Kepala operasional yang bernama Jasmar, Bagian *Bill Of Lading* yang bernama Doni, Bagian *Inapotnet* yang bernama Johan Saimima, Bagian Imigrasi dan Karantina yang bernama Andriyadi Bakri, Bagian Bea Cukai yang bernama Aris Fadillah, Bagian Operasional Pelabuhan yang bernama Wahyu Deski dan Muhammad Syahir, Bagian Operasional PBM yang bernama Habibie Daeng, dan Bagian Keuangan yang bernama Suci Triani, Riko Fernando, Budi dan Habib.

Penulis melakukan observasi di PT Wasaka Indonesia Jaya selama kurang lebih 5 bulan, dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. masalah yang sering ditemukan kurang ketelitian karyawan dalam penulisan nomor Buku Pelaut pada *crew list*, sering ditemukan *passport* yang masa berlakunya kurang dari enam bulan pada saat *clearance in passport* di kantor imigrasi dumai, kemudian masih kurangnya karyawan di bagian operasional penyandaran kapal, dikarenakan kurang ketelitian karyawan perusahaan saat pengecekan buku pelaut dan dokumen dokumen lain dan juga sumber daya manusia. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik membuat penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Layanan Keagenan Di PT Wasaka Indonesia Jaya”**.

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Prof. Dr.Wilson Bangun, S.E., M.Si.(2012) Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang melaksanakan kegiatan pengadaan, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, serta pemeliharaan sumber daya manusia. Fungsi - fungsi manajemen akan menjadi dasar pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan - tujuan strategis. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk menciptakan pekerja yang dapat menghasilkan produk (barang dan jasa) yang memiliki daya saing.

Menurut Gary Dessler Manajemen SDM adalah bagian dari tanggung jawab setiap manajer. Tanggung jawab ini termasuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat, kemudian memberikan orientasi, pelatihan, dan kompensasi untuk meningkatkan prestasi kerja.

Rahardjo (2017) menjelaskan pengertian kualitas Sumber Daya Manusia adalah individu-individu atau yang disebut tenaga kerja, karyawan, yang memiliki potensi individu yang bekerja untuk organisasi. dimana kualitas sumber daya manusia di tentukan oleh bukan aspek ketrampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya. Kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja.

Kinerja kualitas sumber daya manusia adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugastugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu (A. Darmawangsa, Suriyanti, & Ramlawati, 2021). pengertian kinerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi- fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Untuk mengukur kinerja karyawan, dapat digunakan beberapa dimensi mengenai kriteria.

Menurut Budi Santosa (2015) keagenan adalah keterikatan antara dua pihak yang mana satu sering disebut agen, yaitu pihak yang diberi kewenangan untuk melakukan perbuatan untuk dan atas nama serta di bawah pengawasan pihak lain, yaitu principal. Principal adalah pihak yang memberikan kewenangan pada agen untuk melakukan tindakan.

3. Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh hasil yang akurat, relevan, dan nyata, antara lain observasi, wawancara, dan studi dokumenter. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya. Teknik pengumpulan data ini memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri oleh sebab itu penulis menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data sehingga dapat melengkapi satu sama dengan yang lain untuk menghasilkan kesempurnaan tugas akhir ini. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu:

1. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengamatan dan pencatatan secara langsung, yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian dengan cara mengamati secara langsung mengenai objek yang diteliti.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan tatap muka, tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk mewawancarai narasumber demi menghasilkan atau memperoleh jawaban penelitian yang dilakukan.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pengumpulan data, pemilihan data, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan informasi, selain itu dokumentasi juga diartikan sebagai pengumpulan bukti dan keterangan.

Waktu dan tempat penelitian merupakan suatu bagian yang sangat penting di dalam sebuah penelitian, guna untuk menghasilkan penelitian yang baik, maka penulis akan melakukan penelitian ini yang akan dilaksanakan penulis di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai, Jl. Sei Masang kec. Ratu Sima, Kota Dumai.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, data hasil penelitian yang diperoleh melalui metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi sebagai metode pokok dan metode wawancara.

Adapun penelitian ini menggunakan kuisioner penilaian pelayanan yang dibagikan terhadap customer sebanyak 6 perusahaan customer di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai. Karyawan di PT Wasaka Indonesia Jaya bagian agen berjumlah 9 karyawan.

Metode observasi digunakan sebagai metode untuk memperoleh data tentang pengaruh sumber daya manusia di suatu perusahaan. Sedangkan metode wawancara digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai pengaruh sumber daya manusia terhadap proses pelayanan serta kendala apa saja yang dialami pada saat pelayanan suatu kapal dan dokumen-dokumen yang saat pengecekan harus teliti. Metode wawancara tersebut digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari metode observasi. Berdasarkan metode-metode tersebut, Diperoleh objek penelitiannya yaitu pengaruh sumber daya manusia terhadap proses kualitas dan pelayanan di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai.

Adapun cara yang dilakukan penelitian ini dengan cara membagikan kuisioner penilaian kepada setiap customer perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan customer terhadap kinerja karyawan di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai, Agar penelitian ini lebih mudah untuk penelitian yang akan dilakukan peneliti agar mengetahui kualitas sumber daya manusia yang ada di PT Wasaka Indonesia Jaya.

Dalam penelitian ini digunakan skala likert, Jawaban yang diberikan responden kemudian di berikan skor dengan teknik *agree disagree scale* dengan mengembangkan pernyataan yang menghasilkan jawaban setuju- tidak setuju dalam berbagai rentang nilai. Menurut Tian Ilham (2019) teknik skoring yang baik adalah minimum 1 dan maksimum 5, maka

Kategori jawaban responden dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- 1,00 – 1, 80 = Sangat rendah atau sangat tidak baik yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan sangat tidak baik.
- 1,81 – 2,60 = Rendah atau tidak baik yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan masih tidak baik.
- 2,61 – 3,40 = Sedang atau cukup yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan yang cukup baik.
- 3,41 – 4,20 = Tinggi atau baik yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan yang baik.
- 4,21 – 5,00 = Sangat tinggi atau sangat baik yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan pelayanan keagenan yang sangat baik.

Perusahaan harus berusaha membuat *customer* merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa keagenan. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut *customer*. Pelayanan merupakan ujung tombak dari penjualan atau pemasaran suatu produk. Tanpa didukung oleh pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, target atau peningkatan kinerja untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan.

Perusahaan harus berusaha membuat *customer* merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Salah satunya dengan mengembangkan strategi untuk mempertahankan konsumen melalui kualitas jasa keagenan. Strategi yang ditempatkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menyediakan jasa layanan yang berkualitas, sehingga disini pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut *customer*. Pelayanan merupakan ujung tombak dari penjualan atau pemasaran suatu produk. Tanpa didukung oleh pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, target atau peningkatan kinerja untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan.

Kualitas Sumber Daya Manusia di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah Kualitas Sumber Daya Manusia. Kualitas Sumber Daya Manusia terdiri dari 5 dimensi yaitu, Kualitas Kerja, kuantitas kerja, Tugas kerja, Ketepatan waktu, dan Efektivitas Biaya.

Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kecepatan agen dalam melayani customer sangat penting bagi terbentuk kualitas kinerja baik bagi perusahaan. Sehingga *customer* tersebut akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan . maka dibentuk lah tabel penilaian *customer* terhadapkecepatan agen dalam melakukan kegiatan operasional perusahaan. Dengan demikian adanya peran sumber

daya manusia terhadap kemampuan kerja, sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Adapun kendala yang dihadapi PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai untuk meningkatkan kualitas layanan keagenan kepada pihak pengguna, dapat dijabarkan dibawah ini :

1. Adanya terjadi gangguan dan ketidakstabilan sistem jaringan pengurusan melalui online (INSW dan Inaportnet).
2. Dokumen kapal yang tidak dilengkapi secara keseluruhan oleh kapten atau mualim kapal.
3. Personil dilapangan yang tidak seimbang dengan jumlah kapal yang dilayani.

5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan penelitian tentang analisis kualitas sumber daya manusia dan layanan keagenan di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai yang sudah dilakukan oleh peneliti, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sumber daya manusia dalam melayani customer sangat penting bagi terbentuk kualitas kinerja baik bagi perusahaan, Sehingga *customer* tersebut akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan. Kualitas sumber daya manusia di PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai terlihat dari beberapa faktor yaitu seperti Tugas kerja yang sangat baik, kualitas kerja yang sangat baik, kuantitas kerja yang baik, ketepatan waktu yang sangat baik, dan Efektifitas biaya yang baik.
2. Kualitas pelayanan keagenan oleh pihak pengguna jasa menunjukkan dan mendukung kegiatan - kegiatan keagenan yang selama ini telah dilakukan secara maksimal oleh karyawan PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai. Kualitas pelayanan keagenan PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai terlihat dari beberapa faktor seperti Keandalan yang sangat baik, memiliki Daya Tanggap yang baik dan mempunyai Jaminan yang baik.
3. Kendala yang dihadapi PT Wasaka Indonesia Jaya Dumai di bagian keagenan yaitu pada sistem, Adanya terjadi gangguan dan ketidakstabilan sistem jaringan pengurusan melalui online seperti (INSW dan Inaportnet), Dokumen kapal yang tidak dilengkapi secara keseluruhan oleh kapten atau mualim kapal dan kurangnya jumlah personil dilapangan tidak seimbang dengan jumlah kapal yang dilayani.

6. Daftar Pustaka

- Bernardin dan Russel. (2017). Pengertian Kinerja Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi . Vol. 8 No. 2, Oktober 2017.
- Dessler Gary. (2016). Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Eric Alamzah Limawandoyo dan Augustinus Simanjutak (2013). Jurnal Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada PT Aneka Sejahtera Engineering. Surabaya.
- Hastutik, puput. (2017). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bpr Syariah Kc Semarang. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga.
- Ilham Idrus, Hakim dan Yasif Kamaruddin. (2021) Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.
- Ilham Tian. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. Universitas Semarang.
- Indah Ayu Johanda Putri dan Trisnowati Rahayu. (2021). Jurnal Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. Surabaya
- Kramer dan Rinsum (2016). "Relative Performance Information, Rank Ordering and Employee Performance: A Research Note". *Management Accounting Research, Forthcoming*.
- Lasso, Budi, Ananta (2016). Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kinerja Karyawan bagian

produksi PT. Brother Silver. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. Volume 5, Nomor 11, h. 2460-0585.

Nurianna dan Hutapea (2013). Pengertian kualitas sumber daya manusia dan indikator tujuan SDM.